

ABSTRAKSI

Selama ini permintaan akan produk plastik masih sangat tinggi, seiring dengan semakin tingginya kesadaran produsen dan konsumen akan pentingnya kemasan yang baik dalam mendukung pemasaran dan kesehatan. Angka kecacatan yang tinggi menjadi isu yang menyita perhatian, mengingat masih tingginya omset perusahaan, namun jika diakumulasi kerugian karena kecacatan juga merupakan komponen pengeluaran yang tergolong tinggi. Hasil dokumentasi diperoleh bahwa PT "X" masih belum berhasil menekan angka kecacatan produk. *Six Sigma*, sebagai proses yang mengedepankan kualitas dan kepuasan terhadap pelanggan, tentunya membutuhkan peran manajemen dalam implementasinya. Tanpa dukungan manajemen, maka tentunya proses *Six Sigma* akan sulit untuk dilakukan. Manajemen puncak biasanya adalah mereka yang terdiri dari orang yang berpengalaman dan memahami seluk beluk bisnis tersebut, mengerti apa yang bekerja dan tidak, dan bisa menangani ketidakpuasan karyawan.

Penelitian ini mempunyai tujuan: untuk mengetahui manfaat atau pentingnya perbaikan kualitas produk plastik divisi galon pada PT "X" dengan menggunakan *Six Sigma*. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus karena bertujuan untuk mengetahui manfaat atau pentingnya *Six Sigma* bagi peningkatan kepuasan pelanggan dan mengevaluasi serta meningkatkan kualitas produk pada PT "X".

Setelah dilakukan pembahasan, maka simpulan yang berhasil dihimpun adalah: selama periode penelitian tingkat kecacatan produk menunjukkan tahun 2004 sampai 2008 melebihi AQL yang ditetapkan, dengan rata-rata sebesar 3,03%, artinya tingkat kecacatan produk pada PT "X" masih cukup tinggi. Dengan menggunakan 20 kali tingkat kecacatan produk galon sebesar 0,076 atau 7,6%. Untuk itu PT "X" menempati tahapan *Six Sigma* tahap ke 3. Pemetaan penyebab terjadinya kecacatan dengan menggunakan *fishbone* diperoleh bahwa hampir semua kecacatan bermula pada 2 hal, yaitu sumber daya manusia dan mesin, hanya ada beberapa kecacatan yang disebabkan oleh material. *Fishbone* tersebut mampu menggambarkan secara kronologis dan sistematis terjadinya kecacatan.

Key words: *Six Sigma*.